

XI Международная конференция «Стратегия качества в промышленности и образовании»
1 - 5 июня 2015 г., Технический университет г. Варна (Болгария)

2. IDC study reveals skills today's students need to succeed in tomorrow's unimagined world [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://blogs.microsoft.com/on-the-issues/2013/10/15/idc-study-reveals-skills-todays-students-need-to-succeed-in-tomorrows-unimagined-world/>
3. Soft skills: універсальні навички європейського рівня [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://studway.com.ua/soft-skills/>
4. Ігнатова О.А. Удосконалення організації та методики оцінки якості вищої економічної освіти в Україні / О.А. Ігнатова, О.В. Якушев // Вісник ДУЕП – 2012 - №2 – С. 130-136.
5. Філатова Т.В. Модель підготовки фахівців-економістів при переході між освітньо-кваліфікаційним рівнем освіти / Т.В. Філатова // Економіка: реалії часу – 2014. - №2 (12). – С. 197-202.
6. Сагула Т. Формування професійної компетентності майбутніх економістів-кібернетиків / Т. Сагула // Молодь і ринок – 2014 – №5 (112) – С. 143-145.
7. Раєвська О.В. Теоретико-методологічні основи формування ефективної системи вищої освіти / О.В. Раєвська, І.В. Аксьонова, М.Ф. Гончаренко // Проблеми економіки – 2013 – №3 – С. 28-33.

**ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ
ОСВІТНІХ ПОСЛУГ ВИЩИМИ НАВЧАЛЬНИМИ ЗАКЛАДАМИ**

Аспірантка І.О. Царенко

*Кіровоградський національний технічний університет
Кіровоград, Україна*

В сучасних умовах реформування вищої освіти в Україні, на шляху трансформаційних перетворень національної економіки до стандартів європейської спільноти, приведення українського законодавства до міжнародних стандартів, переходу суб'єктів господарювання до нових форм економічної діяльності, рівень якості надання освітніх послуг національними ВНЗ стає ключовим з огляду на необхідність посилення конкурентних позицій їхніх випускників на ринку праці як в Україні, так і за її межами.

В таких умовах конкурентоспроможність вищої освіти являє собою посилюючий індикатор успіху країни, адже демонструє здатність забезпечувати у повній мірі потреби на ринку освітніх послуг серед їх споживачів, представляє іміджеву картку країни у міжнародному контексті. Тому, управління конкурентоспроможністю вищої освіти шляхом підвищення якості надання освітніх послуг українськими ВНЗ є важливою передумовою для подальшого збалансованого розвитку економіки України та посилення її конкурентних позицій.

Рейтинг «The Universitas 21», або U21, є єдиним у світі для оцінки національних систем вищої освіти і розроблений в якості орієнтира для урядів, освітніх установ та різного кола осіб. Аналізуючи дані рейтингу за 2014 рік, який об'єднує 50 країн світу, спостерігаємо, що в цілому Україна знаходиться на 42 місці та по рівню якості кваліфікації робочої сили – займає 14 позицію, тоді як США посідає 18 та 6 позиції, відповідно, Великобританія в обох позиціях займає

восьме місце рейтингу, Японія знаходиться на 20 місці у цілому та займає 3 позицію по якості кваліфікації, Франція займає 18 та 6 місця, відповідно, місце Швеції у загальному заліку – 2, тоді як рівню якості належить лише 17 позиція, Болгарія, наприклад, займає 40 місце у рейтингу U21 та рівень якості кваліфікації знаходиться на 28 позиції [1].

Як бачимо, рівень якості кваліфікації робочої сили в Україні, як продукт випуску ВНЗ, має відносно низьке значення у порівнянні з розвиненими країнами, що підтверджує необхідність впровадження сучасних підходів до управління якістю вищої освіти ВНЗ, як продуцента висококваліфікованої робочої сили.

З огляду на це, вважаємо за необхідне розглянути спочатку такі етимологічні категорії, як «управління» та «якість освіти».

Перш за все, звертаємо увагу на етимологічне походження слова «управління». Етимологія слова «управління» або його синоніма, який був запозичений з англійської мови, – «менеджмент» свідчить про те, що в обох випадках мається на увазі вміння управляти. Англійське слово «to manage», що означає в перекладі «управляти», походить від латинського слова «manus» або рука. Тоді як «Новий тлумачний словник української мови» тлумачить слово «управляти» наступним чином:

1. Спрямовувати діяльність, роботу кого-, чого-небудь; бути на чолі когось, чогось; керувати.

2. Користуючись кермом та іншими регулюючими пристроями, спрямовувати рух, хід, роботу чого-небудь; спрямовувати хід якогось процесу, впливати на розвиток, стан чого-небудь [2].

Відносно поняття «якість освіти», то в інтерпретації філософів та науковців сучасності якість освіти трактується як «соціальна категорія, що визначає стан та результативність процесу освіти в суспільстві, його відповідність потребам та очікуванням суспільства [3, с. 15]», «...співвідношення мети та результатів навчання, ступінь досягнення мети за умови, що мета поставлена операційно та спрогнозована в зоні потенційного розвитку учня [4, с. 28]».

Таким чином, управління якістю освіти – це спрямування регулюючим органом своєї діяльності на підвищення цінності процесу освіти у суспільстві в межах її здатності задовольнити потреби такого суспільства.

Так, за М. Поташніком, наприклад, управління якістю освіти – це особливе управління, організоване та спрямоване на досягнення не будь-яких, не випадкових, не просто кращих за попередні, а цілком визначених, заздалегідь спрогнозованих з можливим ступенем точності результатів освіти, де мета (результат) має бути спрогнозована операційно в зоні потенційного розвитку випускника [4, с. 33].

Як бачимо, управління якістю освіти є досить широким поняттям, яке можна конкретизувати на кожному з рівнів та об'єктів її менеджменту, зокрема початкової, середньої, професійно-технічної чи вищої освіти.

Зокрема, відповідно до п. 23 ст. 1 Закону «Про вищу освіту» від 01.07.2014 року якість вищої освіти – це рівень здобутих особою знань, умінь, навичок, інших компетентностей, що відображає її компетентність відповідно до стандартів вищої освіти [5]. Таким чином, свідченням отримання якісної освіти є отримання випускником визначеного Міністерством освіти та науки обсягу знань, умінь, навичок та компетентностей.

Основними складовими якості вищої освіти, на думку С.Д. Ільєнкової, є:

- якість підготовки випускників ВНЗ (якість результату вищої освіти);
- якість державних освітніх стандартів, якість нормативної бази, якість освітніх програм, що визначають якість цілеполагання в системі державної політики в галузі вищої освіти України;
- якість навчально-методичної, лабораторної, матеріально-технічної бази вищої освіти;
- якість освітніх технологій;
- якість професорсько-викладацького та науково-дослідницького персоналу;
- якість змісту освіти (якість циклу природознавчо-наукових дисциплін, якість циклу гуманітарно-соціально-економічних дисциплін, якість циклу загальнопрофесійних дисциплін, якість циклу спеціальних дисциплін);
- якість виховання;
- якість керівництва [6].

Зважаючи на необхідність підвищення ефективності управління якістю освітніх послуг в Україні, важливе значення має вивчення досвіду розвинених країн світу щодо впровадження прогресивних підходів до управління якістю надання освітніх послуг ВНЗ.

Розвиток концепції управління якістю надання навчальних послуг в Європейському Союзі вже має тривалу історію. Зокрема, на цьому шляху можна відзначити такі етапи [7, с. 7]:

- 1) 1985 р. – у Великобританії, Франції і Нідерландах вперше в світі ініційовано процеси із забезпечення якості у вищій освіті;
- 2) 1994 – 1998 рр. – пілотний проект Європейського Союзу, спрямований на забезпечення якості освіти. Результат проведення проекту – прийняття Радою міністрів з освіти ЄС Рекомендацій про Європейське співробітництво в забезпеченні якості вищої освіти (98/561/ЕС);
- 3) 1999 р. (червень) – підписання 30-ма європейськими країнами декларації про реформи у вищій освіті, зокрема стосовно питань управління якістю під час створення Європейської зони вищої освіти;
- 4) 2000 р. – створення Європейської мережі агентств з якості, що представляє наднаціональний рівень забезпечення якості освіти на території Європи;
- 5) 2000 р. – підписання Лісабонської програми, що ініціює розвиток економіки знань в європейському регіоні;
- 6) 2003 р. (травень) – підписання Лісабонської програми, що ініціює розвиток економіки знань у Європейському регіоні;
- 7) 2003 р. (жовтень) – проведення 32 сесії Генеральної конференції Організації Об'єднаних Націй з питань освіти, науки і культури, на якій вироблено сумісні принципи із забезпечення якості транскордонної вищої освіти;
- 8) 2005 р. – зустріч міністрів освіти країн ЄС у Бергені з метою розширення Європейського простору вищої освіти.

Нині, Європейський простір вищої освіти налічує 47 держав-членів, які приєдналися до Болонського процесу [8].

Таким чином, проблема підвищення рівня якості управління ВНЗ є досить поширеною і, з огляду на її визначальну складову, пошук прийняттого та ефективного вирішення можливий лише із використанням моделей управління чи менеджменту якості.

Як відмічає О. М. Левченко, характеризуючи процес запровадження сучасних підходів до управління якістю освітніх послуг на принципах загального менеджменту якості, необхідно як слід формувати відповідну систему якості ВНЗ. Ця система має бути спрямованою не лише на вирішення поточних проблем якості освітніх послуг, а передусім на задоволення потреб та очікувань як студентів, так і викладацького складу, керівників підприємств, які працевлаштовують випускників навчального закладу, або отримують послуги з підвищення кваліфікації та перенавчання для своїх працівників, а також місцевої громади [9].

Як показує практика, одним із найбільш поширених підходів до управління якістю освітніх послуг вищої освіти є модель Загального управління якістю (англійською - Total Quality Management, TQM), яка передбачає участь всього персоналу організації у створенні високоякісної продукції або послуги на всіх етапах її життєвого циклу від стадії маркетингу, проектування, виробництва, експлуатації, обслуговування до утилізації.

Концепція якості TQM ґрунтується на таких принципах як:

- залучення вищого керівництва та всього персоналу;
- орієнтація на споживача;
- процесний і системний підхід;
- постійне вдосконалення якості;
- прийняття рішень на основі фактів;
- налагодження партнерських відносин з постачальниками.

Більш розгорнуто для вищої освіти основні принципи управління якістю відповідно до TQM виглядають наступним чином (рис. 1).

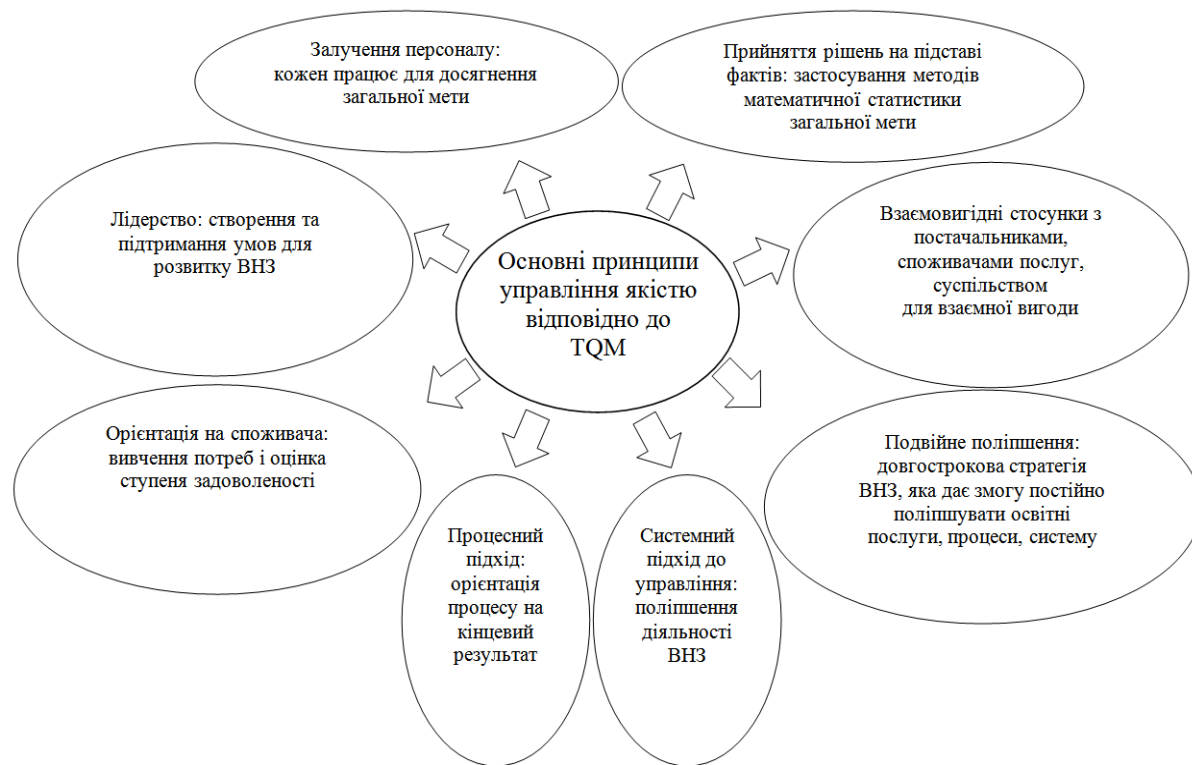


Рис. 1. Основні принципи управління якістю згідно з концепцією TQM

Джерело: складено та доопрацьовано автором на основі джерела [10].

В університетах США, Франції, Великобританії та інших розвинених країн проблеми загального управління якістю розглядаються у трьох площинах:

1. Викладання TQM як самостійної навчальної дисципліни у процесі навчання як у ВНЗ, так і в процесі післяуніверситетської підготовки.

2. Організація викладання інших дисциплін з використанням принципів та методів TQM.

3. Організація управління ВНЗ на основі принципів та методів TQM.

Знайомство з TQM починається з розгляду еволюції поняття якості відповідно до чотирьох концепцій якості:

- відповідність стандарту;
- відповідність використанню;
- відповідність вартості;
- відповідність прихованим вимогам [9].

Загалом, методологія TQM почала застосовуватись у сфері вищої освіти з початку 90-х років XX століття [10]. Результатом позитивного впровадження принципів TQM у діяльність ВНЗ розвинених країн та країн, що розвиваються, стало підвищення успішності студентів, покращення якості навчальних програм, розширення залученості викладацького складу і персоналу ВНЗ до підвищення якості зростання попиту на випускників.

На думку більшості дослідників, існують певні переваги у створенні системи управління якістю вищого навчального закладу в контексті ідеології TQM, яка передбачає застосування процесного і системного принципів.

Так, в основі системного підходу закладена парадигма менеджменту якості, заснована на концепції міжсистемних зв'язків і взаємодій, що розглядається як сукупність взаємообумовлених елементів зовнішнього середовища та внутрішньої структури підприємства.

Перевага процесного підходу полягає у забезпеченні неперервного контролю зв'язків окремих процесів у межах системи взаємопов'язаних і взаємозумовлених бізнес-процесів, що ґрунтується на реалізації вимог стандартів серії ISO 9000-2000.

Застосування ДСТУ ISO 9001-2000 для створення системи управління якістю (СУЯ) надання освітніх послуг – це не одноразова кампанія, а вагома і складна інновація. Створення СУЯ – завдання, що вимагає подекуди нетрадиційних підходів до його вирішення, яке передбачає відповідність принципам системності, має відбуватися шляхом реалізації завдань взаємопов'язаних етапів. Для цього потрібно дотримуватися такої послідовності:

1. Створення команди з формування політики якості й опису основних процесів у ВНЗ.

2. Підготовка і мотивація персоналу закладу, навчання уповноважених з якості, менеджерів і аудиторів. Важливо, щоб кожний співробітник усвідомив свою роль, відповідальність і повноваження у рамках системи менеджменту якості. Обов'язковою умовою є залучення осіб, що навчаються, як основних споживачів освітніх послуг.

3. Розробка (проектування) системи, що дозволяє ефективно управляти процесами, діями і завданнями на всіх рівнях.

4. Розробка системи внутрішнього аудиту, що дозволить оцінити ступінь готовності структурних підрозділів ВНЗ працювати якісно, відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001-2000.

5. Впровадження системи управління якістю надання навчальних послуг.

Одним з основних завдань третього, четвертого і п'ятого етапів запропонованої послідовності є створення пакету документів, які регламентують виконання всіх процесів у системі управління якістю надання освітніх послуг.

Сучасні підходи щодо створення чи модернізації системи управління якістю надання освітніх послуг [11] передбачають обов'язкове створення кожним навчальним закладом таких документів як:

1. Інформаційний пакет ECTS.
2. Документально оформлені політика та цілі у сфері якості.
3. Настанова з якості.
4. Задokumentовані методики, що вимагає ДСТУ ISO 9001-2000, в яких викладені політика, цілі, механізми і критерії якості освітніх послуг та методики, які для цього застосовуються.

Ще одним поширеним підходом до управління якістю освітніх послуг у сфері вищої освіти є запровадження критеріїв Європейського фонду менеджменту якості (англійською - European Foundation for Quality Management, EFQM).

Критерії Європейського фонду менеджменту якості базуються на дев'яти основних критеріях (рис. 2). П'ять з цих критеріїв – критерії "Можливостей", а інші чотири – критерії "Результатів"[12].

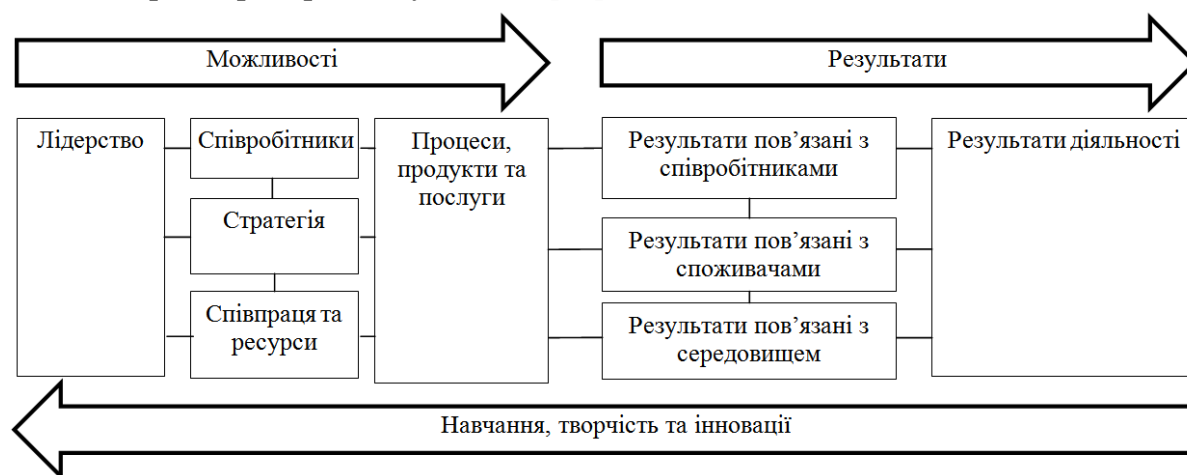


Рис. 2. Модель Європейського фонду менеджменту якості (EFQM)

Джерело: складено та доопрацьовано автором на основі джерела [12].

Критерії «Можливостей» характеризують потенційні можливості організації, а «Результатів» - досягнуті результати [12].

Модель Європейського фонду менеджменту якості у сфері вищої освіти була розроблена університетом Халлам Шеффілд у Великобританії. Серед основних переваг моделі для вищого навчального закладу виділяють: розуміння та передбачення потреб студентів та їх очікувань, демонстрація далекоглядного лідерства; залучення співробітників; розвиток взаємовигідних відносини тощо [13].

Наведений у табл. 1 перелік факторів впливу на якість навчання у порівнянні з принципами TQM, критеріями EFQM і вимогами міжнародного стандарту ISO 9001 дає підстави для висновку про те, що зазначені фактори повністю вкладаються в спільну ідеологію TQM, на якій вони базуються [14].

Таблиця 1. Порівняльна характеристика моделей управління якістю освіти у розрізі факторів, що впливають на якість підготовки ВНЗ

№	Фактори, що впливають на якість підготовки ВНЗ	Принципи TQM	Критерії EFQM	Вимоги ISO 9001:2000
1.	Рівень підготовки абітурієнтів	Орієнтація на споживача. Налаштування взаємовигідних стосунків з постачальниками.	Використання потенціалу персоналу.	7.3.2. Вхідні дані проектування та розроблення
2.	Рівень підготовки викладачів, підбір кадрів, підвищення їх кваліфікації, рівень соціального захисту	Роль вищого керівництва. Залучення персоналу	Роль вищого керівництва. Політика і стратегія. Задоволеність персоналу.	6.2. Людські ресурси
3.	Організація навчального процесу, впровадження наукових досягнень у навчальний процес	Процесний підхід	Управління процесами.	7.2. Проектування та розроблення 7.5. Виробництво і надання послуг
4.	Оснащеність навчальним обладнанням, підручниками, посібниками, обчислювальною та оргтехнікою, використання інформаційних технологій	Системний підхід	Рациональне використання ресурсів.	6.3. Інфраструктура 6.4. Виробниче середовище
5.	Гуманізація навчання, позанавчальна виховна робота	Процесний підхід	Управління процесами.	7.3.3. Вихідні дані проектування та розроблення
6.	Організація самостійної роботи студентів	Залучення персоналу	Використання потенціалу персоналу.	7.5. Виробництво і надання послуг
7.	Мотивація студентів до якісного навчання	Залучення персоналу	Задоволеність споживачів.	7.3.3. Вихідні дані проектування та розроблення
8.	Контроль знань, умінь та навичок студентів	Прийняття рішень на підставі фактів	Управління процесами. Результати роботи	8.2.4. Моніторинг та вимірювання продукції 8.3. Управління невідповідною продукцією
9.	Оцінка рівня підготовки студентів роботодавцями, суспільством	Орієнтація на споживача	Задоволеність споживачів і суспільства. Результати роботи	8.2.1. Задоволеність замовника
10.	Рівень самооцінювання і удосконалення	Постійне удосконалення	Результати роботи	8.2.2. Внутрішній аудит 8.4. Аналізування даних 8.5. Поліпшення
11.	Рівень відповідності вимогам державної акредитації	Орієнтація на споживача	Задоволеність споживачів і суспільства. Результати роботи	1.1. Загальні положення
12.	Зв'язок з роботодавцями і колишніми студентами	Орієнтація на споживача	Задоволеність споживачів і суспільства. Результати роботи	7.2. Процеси, що стосуються замовників 7.2.3. Зв'язок із замовником
13.	Організація продовження навчання	Постійне удосконалення	Управління процесами. Результати роботи	8. Вимірювання, аналізування та поліпшення

Джерело: складено та доопрацьовано автором на основі джерела [14].

Таким чином, сучасний стан якості вищої освіти викликає занепокоєння, що призводить до необхідності управління якістю надання освітніх послуг вітчизняними ВНЗ. Дослідження позитивного досвіду розвинених країн, ВНЗ яких входять до світових рейтингів, а випускники користуються попитом на ринку праці, щодо впровадження у свою діяльність принципів Загального управління якістю, відповідно до вимог системи якості ISO 9001:2000, дає змогу констатувати необхідність впровадження даних підходів українськими ВНЗ аби підвищити конкурентоспроможність випускників на ринку праці як у національному, так і у міжнародному контексті. Як результат, з боку державного регулювання необхідно сформувати чіткий механізм впровадження принципів Загального управління якістю (TQM) у діяльності ВНЗ, створити консалтинговий комітет щодо впровадження підходів до менеджменту якості освіти при Міністерстві освіти та науки, сприяти обміну позитивним досвідом застосування моделей управління якістю освіти із зарубіжними ВНЗ через проведення на державному рівні круглих столів, конференцій та семінарів, що в результаті надасть змогу очільникам ВНЗ України перейняти зарубіжний досвід щодо посилення конкурентних позицій своїх випускників на ринку праці.

Посилання

1. U21 Ranking of National Higher Education Systems. [Access] — <http://www.universitas21.com/article/projects/details/152/u21-ranking-of-national-higher-education-systems>
2. Етимологічний словник української мови : у 7 т. / ред. кол. : О. С. Мельничук(голов. ред. та ін.) ; [уклад. Р. В. Болдирев та ін.] ; ред. В. Т. Коломієць, В. Г. Складенко). — К. : Наук. думка, 1983. — Т. 4. — Н—П. — 2008. — 656 с.
3. Шишов С. Е. Школа: мониторинг качества / С. Е. Шишов, В. А. Кальней. — М. : Пед. об-во России, 2000. — 320 с.
4. Управление качеством образования : [практикоориентированная монография и методическое пособие]. — изд. второе, перераб. и доп. / под ред. М. М. Поташника. — М. : Пед. об-во России, 2006. — 448 с.
5. Закон України «Про вищу освіту» від 01.07.2014 № 1556—VII [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1556-18_
6. Ильенкова С. Д. Показатели качества образования [Електронний ресурс] / С.Д. Ильенкова. — Режим доступу: http://www.elitarium.ru/2006/08/04/pokazатели_kachestva_obrazovanija.html_
7. Управління якістю освіти у вищих навчальних закладах [Текст] : навч. посіб. : у 2 ч. Ч. 1. Теоретичні засади формування систем управління якістю надання освітніх послуг/кол. авт.; за заг. ред. чл.-кор. НАН України В.С. Загорського. — Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2011. — 136 с.
8. Болонський процес: стан, проблеми, шляхи реалізації. Бюро Євроосвіта. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://euroosvita.ua.info/html/ch2/epvo.html_
9. Левченко О. М. Напрями трансформації підходів до менеджменту якості освітніх послуг вищих навчальних закладів України / О. М. Левченко// Економіка і регіон. ПолтНТУ. — 2011. — №2(29). — С. 113—117.
10. Джордж Ваймерскирх А. TQM. Всеобщее управление качеством. — СПб. — 252 с.

11. Управління якістю освіти у вищих навчальних закладах [Текст] : навч. посіб. : у 2 ч. Ч.2. Основні документи системи управління якістю надання освітніх послуг / кол. авт. ; за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського. — Львів : ЛПІДУ НАДУ, 2011. — 196 с.
12. Model criteria. EFQM. [Access] — <http://www.efqm.org/efqm—model/model—criteria>
13. Armand Faganel and Slavko Dolinšek. Quality Management Systems in Higher Education. — p. 250.
14. Левшин М.М. Необхідність використання міжнародних стандартів якості ISO у практиці вищих навчальних закладів України. [Електронний ресурс] / М.М. Левшин, С.А. Свіжевська. — Режим доступу: http://www.nmu.org.ua/ua/content/infrastructure/structural_divisions/science_met_dep/statti_ukr/neobkh-dn-st-vikoristannya-m-zhnarodnikh-standart-v-yakost-iso-u-praktits-vishchikh-navchalnikh-zakl.php?print=Y.

НАУЧНАЯ ПЕДАГОГИКА В ВЫСШЕЙ ШКОЛЕ

*Доц., канд. техн. наук В.С. Чмелева, доц., канд. техн. наук Г.И. Перчун,
аспирант Я.В. Олейник*

***Национальная металлургическая академия Украины
г. Днепрпетровск, Украина***

Жизнь настоятельно требует более широкого использования научно-обоснованного, доказательного направления в научном процессе – научной организации учебного процесса. Научная педагогика в высшей школе активно взаимодействует с учебным процессом. Существующая научная педагогика в высшей школе объекты дидактического исследования рассматривает на эмпирическом уровне, через метод проб и ошибок. Для научной оценки явлений учебного процесса требуется глубокий анализ предвиденья и достаточно строгое обоснование действий. Научная педагогика должна быть свободна от эмпиризма, рецептурности и должна позволять оценивать явления, факты взаимосвязанным путем. В высшей школе научная педагогика должна рассматривать свойственные ей объективные закономерности на основе определения причинно-следственных отношений компонентов системы учебного процесса между собой и окружающей действительностью. Научная педагогика должна выдерживать определенный порядок отношений системы связи с внутренними факторами изменения учебного процесса, и с факторами внешнего влияния (с наукой, техникой, производством и научным развитием).

Научная педагогика в высшей школе при решении конкретных учебных, обучающих и научных задач, использует методы своих действий, как способы оптимального достижения своих целей, и как средство знаний, дополняет и развивает закономерности дидактики более глубокой научной сущностью.